

**RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC**

**MAIO/2019**

**RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - MAIO/2019**

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

No mês de maio, o SIC realizou **168 atendimentos** e 21 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações encontram-se registradas no sistema “CRM-Sugar.”

**SOLICITAÇÕES**

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS | QUANTIDADE |
| Maio/2019 | **168** |

**RECURSOS**

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS | QUANTIDADE |
| Maio/2019 | **4** |

**TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – MAIO/2019**

**DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR**

**DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – MAIO 2019 E 2018**

**PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – MAIO/2019**

**COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM MAIO 2019 E 2018**

**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – MAIO/2019**

|  |  |
| --- | --- |
| **ASSUNTO** | **QUANTIDADE** |
| **Expansão - Projetos/Obras** | **86** |
| Obras | 72 |
| Desapropriações | 14 |
| **Operação** | **22** |
| Ocorrências | 13 |
| Relatórios Operacionais | 3 |
| Procedimento Operacional | 6 |
| **Administração/Institucional** | **13** |
| Contratos | 13 |
| **Expansão - Planejamento** | **12** |
| Pesquisa Origem/Destino | 7 |
| Estudos/Relatórios | 5 |
| **Serviços ao Cliente** | **9** |
| Apoio a estudantes | 9 |
| **Recursos Humanos** | **6** |
| Quadro de Empregados | 6 |
| **Bilhetagem** | **4** |
| Bilheterias do Bilhete Único | 1 |
| Bilhetes Gratuitos | 1 |
| Tipos de Bilhetes | 2 |
| **Financeiro** | **4** |
| Negócios | 3 |
| Receitas e Despesas | 1 |
| **Site do Metrô** | **3** |
| Empresa | 2 |
| Tecnologia | 1 |
| **Expansão - Diversos** | **2** |
| Cronograma/Prazos | 1 |
| Equipamentos/Sistemas | 1 |
| **Relacionamento Comunidade** | **1** |
| Desapropriações | 1 |
| **Espaços Comerciais** | **1** |
| Lojas e estandes | 1 |
| **Visitas ao Metrô** | **1** |
| Visitas Técnicas e Institucionais | 1 |
| **Acervo** | **1** |
| Mapas históricos | 1 |
| **Processos** | **1** |
| Judiciais | 1 |
| **Institucional** | **1** |
| Contratos | 1 |
| **Outros** | **1** |
| **TOTAL** | **168** |

**PERFIL DOS SOLICITANTES**

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM MAIO/2019**

**Prazos Legais**

**SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – MAIO/2019**

**TIPO DA INSTÂNCIA DOS RECURSOS ENCERRADOS – SIC – MAIO/2019**

**HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC – 2012 A 2019**

**RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – MAIO/2019**

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

Durante o mês de maio, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.264 visitas, com uma média de 137 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 22.559 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 06/05/2019, segunda-feira, com 220 visitantes.



****

**VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS**

****

**PÁGINAS MAIS VISITADAS EM MAIO/2019**

****

**Home**

Visualizações: 2.774

Tempo Médio: 00:00:30

Taxa de Rejeição: 19,99%

**Relatório de expansão e obras**

Visualizações: 1.619

Tempo Médio: 00:00:57

Taxa de Rejeição: 46,43%



**Pessoal**

Visualizações: 1.295

Tempo Médio: 00:00:16

Taxa de Rejeição: 50,10%

**Demanda**

Visualizações: 1.253

Tempo Médio: 00:01:16

Taxa de Rejeição: 26,45%

